

## **Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ**

**Ανθή Κατσιρίκου**  
*Προϊσταμένη Βιβλιοθήκης  
Πανεπιστημίου Πειραιώς*

### **Περίληψη**

Οι βιβλιοθήκες σήμερα, με την έκρηξη της τεχνολογίας, έχουν εξελιχθεί ραγδαία, επεκτείνοντας τις δυνατότητές τους, τους σκοπούς, τους ρόλους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, υπηρετώντας το διαχρονικό ρόλο τους: τη διατήρηση και διάδοση της ανθρώπινης ιστορίας, σκέψης και γνώσης.

Χαρακτηριστικό της εποχής μας, της κοινωνίας της πληροφορίας, είναι ότι η γνώση είναι μια ζωτική πηγή και η πληροφορία η πιο σημαντική πρώτη της ύλη.

Η οικονομία της γνώσης φέρνει στο προσκήνιο τις βιβλιοθήκες, κυρίως με τη σύγχρονή τους μορφή, και εν γένει, τα συστήματα μετάδοσης της γνώσης και της πληροφορίας τους, τα οποία χαρακτηρίζονται από την ευρύτητα και τη σύνθεση των κατηγοριών της γνώσης αλλά και από την ταχύτητα πρόσβασης και ανάκτησης αυτής. Η εξελικτική αυτή διαδικασία προκαλεί την ανασύνθεσή της σε νέα γνώση, την αύξηση της ταχύτητας δημοσίευσης, καθώς επίσης και τον πολλαπλασιασμό των διαθέσιμων επιλογών για δημοσίευση της νέας γνώσης σε ηλεκτρονική μορφή (ηλεκτρονικά επιστημονικά περιοδικά, βάσεις δεδομένων, blogs κ.λπ.).

Από την άλλη πλευρά, οι χρήστες των συστημάτων έχουν στη διάθεσή τους μεγαλύτερη ποικιλία και πληθώρα πηγών της γνώσης και της πληροφορίας. Επιπροσθέτως, ενώ έχουν την ικανότητα πρόσβασης στο πλήθος των πηγών αυτών, δημιουργείται η ανάγκη για αλλαγή στον τρόπο διαχείρισης της πληροφορίας. Η τεχνολογία διαθέτει στους χρήστες νέα εργαλεία

για τη διαχείριση του όγκου της πληροφορίας, ώστε αυτοί να διευκολυνθούν και να λύσουν τα προβλήματα τους, γεγονός που προϋποθέτει και την αναγκαία εκ των προτέρων οργάνωση και αξιολόγηση της πληροφορίας, ακόμη δε, την πολλαπλή εξερεύνηση και τον εντοπισμό της.

Είναι πια γενικώς παραδεκτό, με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία, ότι η γνώση παράγει προστιθέμενη αξία και αποτελεί παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης, πράγμα που επιβεβαιώνεται από την έμφαση που δίνεται εδώ και μια 20ετία στην οικονομία της γνώσης και από ανθρώπους του επιχειρηματικού κόσμου.

Δεδομένων των ανωτέρω και της διεθνούς οικονομικής κρίσης, κρίνεται αναγκαίος ο επαναπροσδιορισμός των εξειδικευμένων στόχων των βιβλιοθηκών, βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ομάδων που εξυπηρετούν, καθώς και η αναθεώρηση της κατανομής των οικονομικών και των άλλων πόρων που αυτές διαθέτουν.

Η αποτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αξιολόγηση της παραγόμενης προστιθέμενης αξίας επιστρέφουν πολλαπλά οφέλη σε όλους τους μετόχους (βιβλιοθήκες και κέντρα πληροφόρησης, επαγγελματίες, ερευνητές, φοιτητές, συνεργαζόμενους οργανισμούς και βιβλιοθήκες) και διασφαλίζουν τη βιωσιμότητα μέσα από την επιδίωξη της υπεροχής και του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η παρούσα εισήγηση σκοπό έχει περισσότερο να θίξει θέματα που να αποτελέσουν το έναυσμα για τη σημερινή και μελλοντική συζήτηση πάνω στο θέμα, παρά να εκφράσει παγιωμένες απόψεις. Άλλωστε το τελευταίο είναι παρακινδυνευμένο σε περιόδους διαρκών αλλαγών.

**Λέξεις Κλειδιά:** Οικονομία της γνώσης, Βιβλιοθήκες και κέντρα πληροφόρησης, Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, Καινοτομία και μεταφορά τεχνολογίας.

## **1. Οι βιβλιοθήκες σήμερα και οι παράγοντες που διαμορφώνουν τη φυσιογνωμία τους**

Χαρακτηριστικό της εποχής μας, της κοινωνίας των πληροφοριών, είναι ότι η γνώση είναι μια ζωτική πηγή και η πληροφορία η πιο σημαντική

πρώτη της ύλη. Ό,τι χαρακτηρίζει τις βιβλιοθήκες, αλλά και εν γένει τα συστήματα μετάδοσης της γνώσης και της πληροφορίας, είναι η ευρύτητα και η σύνθεση των κατηγοριών της γνώσης, η ταχύτητα πρόσβασης και ανάκτησης της γνώσης και η ανασύνθεσή της σε νέα γνώση, η ταχύτητα δημοσίευσης, η ποικιλία και η πληθώρα των πηγών της γνώσης και της πληροφορίας, η ικανότητα πρόσβασης στο πλήθος των πηγών αυτών, άρα και η αναγκαία εκ των προτέρων οργάνωση και αξιολόγησή τους, για την άμεση προσβασιμότητα σε αυτές<sup>1</sup>.

Οι νέοι ρόλοι της σύγχρονης επιστημονικής βιβλιοθήκης που απορρέουν από τα χαρακτηριστικά αυτά είναι ο εκδοτικός, ο διδακτικός και ο διαχειριστής της γνώσης<sup>2</sup>.

- Διαχειριστής της γνώσης, με την οργάνωση των παρεχόμενων όγκων πληροφορίας και γνώσης, τόσο με τις συμβατικές βιβλιοθηκονομικές τεχνικές όσο και με πιο σύγχρονες σημασιολογικές μεθοδολογίες. Η διαχείριση της γνώσης συμβάλλει στην εξέλιξη και αποτελεσματικότητα των βιβλιοθηκών και των συνεργασιών τους. Οι βιβλιοθήκες έχουν αναλάβει προγράμματα που εκπονούν συνεργατικά, όπως κοινή πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης, όπου επιτυγχάνουν μειωμένες τιμές, κοινή ανάπτυξη της συλλογής ή των υπηρεσιών πληροφόρησης, κοινή εκπαιδευτική πολιτική για το προσωπικό τους και τους αναγνώστες κ.ά. Οι βιβλιοθήκες πετυχαίνουν την ανταγωνιστικότητα και συμβάλλουν στην υπεροχή τους, αλλά και των οργανισμών στους οποίους ανήκουν, αναπτύσσοντας αποτελεσματικές συνεργασίες με μείωση του κόστους λειτουργίας. Επίσης επιδιώκουν τη συνεργασία και την κοινή οργάνωση, τόσο με άλλες βιβλιοθήκες, για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, την εξέλιξη και τη βελτίωση των υπαρχουσών, όσο και με τους παράγοντες του οργανισμού που καθορίζουν την οργανωσιακή του κουλτούρα.

1. Κατσιρίκου (2008).

2. Ό.π.

- Εκδοτικός, με τα ιδρυματικά αποθετήρια και τις εκδόσεις ανοιχτής πρόσβασης, αναπτύσσοντας καινοτόμα εργαλεία οργάνωσης, διατήρησης, αναζήτησης και ανάκτησης της πληροφορίας και της γνώσης που αποβαίνουν αποτελεσματικότερα, ως προς την ταχύτητα και το κόστος δημοσίευσης, αλλά και ως προς την προσβασιμότητα. Οι επιστημονικοί οργανισμοί, στους οποίους ανήκουν οι βιβλιοθήκες, διαθέτουν στη διεθνή αλυσίδα επιστημονικής δημοσίευσης όλους τους παράγοντες αυτής της εκδοτικής διαδικασίας: τους συγγραφείς, τους κριτές των εργασιών, τους επιμελητές των εκδόσεων και, επιπλέον, είναι αυτοί, οι ίδιοι επιστημονικοί οργανισμοί που κατέχουν και το ρόλο του αναγνώστη, ενώ οι βιβλιοθήκες τους οργανώνουν και παρέχουν στο κοινό το υλικό και το σύστημα επικοινωνίας και συνεργασίας με άλλους ομοειδείς οργανισμούς. Η τεχνολογία απλοποίησε υπάρχουσες υπηρεσίες και καθήκοντα, ενώ εμφάνισε άλλα, κυρίως δε, πολλαπλασίασε τη γνώση και την πληροφορία και επιτάχυνε τη διάδοσή τους. Ταυτόχρονα, ανεξαρτητοποίησε παράγοντες της εκδοτικής αλυσίδας, όπως οι εν δυνάμει συγγραφείς, που δύνανται να δημοσιεύουν μόνοι τους το πνευματικό τους έργο και εξαρτώντας τους από άλλους παράγοντες, όπως οι τηλεπικοινωνίες. Τα κενά της νέας εκδοτικής ροής καλύπτουν οι βιβλιοθήκες, επίσης δε, καλύπτουν και τις νέες ανάγκες που εκπορεύονται από το νέο περιβάλλον, εισάγοντας νέες λειτουργίες.
- Διδακτικός, με τα προγράμματα πληροφοριακής παιδείας που καθιστούν τους χρήστες της βιβλιοθήκης (επαγγελματίες, ερευνητές, φοιτητές κ.ά.) ικανούς ερευνητές των πηγών και εις βάθος μελετητές των συλλογών της, αλλά και με τη συνεργασία τους στην υποστήριξη του προγράμματος σπουδών, αλλά και της δια βίου μάθησης. Μερικά παραδείγματα είναι: η διδασκαλία και η εξάσκηση των αναγνωστών σε ειδικά θέματα, η σύνταξη ειδικευμένων θεματικών βιβλιογραφιών, η προετοιμασία υλικού ηλεκτρονικών μαθημάτων, είτε αυτό αφορά τη χρήση της βιβλιοθήκης και των πηγών ή ειδικά θέματα που θεραπεύουν οι οργανισμοί στους οποίους οι βιβλιοθήκες ανήκουν, η από κοινού δημιουργία και οργάνωση πηγών και υπηρεσιών πληρο-

φόρησης, η διαρκής εκπαίδευση των βιβλιοθηκονόμων, η από κοινού ανάπτυξη, χρήση και μεταφορά τεχνολογίας και εργαλείων.

Παρατηρείται μία στροφή στο ρόλο των βιβλιοθηκών από παθητικού καταναλωτή και αρχείου πηγών σε κεντρική υπηρεσία υποστήριξης της έρευνας, της διδασκαλίας, της μάθησης, της καινοτομίας και της δημιουργικότητας, άρα της ανάπτυξης<sup>3</sup>.

Καμία από τις πιο πάνω επιγραμματικά καταγεγραμμένες δράσεις δεν θα μπορούσε να υλοποιηθεί χωρίς την τεχνολογική ανάπτυξη που απολαμβάνουμε και τις συνεργασίες που οι βιβλιοθήκες συνάπτουν.

Η αποστολή των βιβλιοθηκών είναι η όσο το δυνατόν ευρύτερη και ταχύτερη διάδοση όσο το δυνατόν περισσότερης γνώσης και πληροφορίας, με όσο το δυνατόν χαμηλότερο κόστος. Δηλαδή η υπέρβαση χώρου, χρόνου, χωρητικότητας και δυναμισμού αποθηκευτικού μέσου.

Είναι φαινόμενο της τελευταίας εικοσαετίας, διεθνώς, η πίεση που ασκείται στις βιβλιοθήκες να μπορέσουν να ανταποκριθούν στους σύνθετους ρόλους τους, να ικανοποιήσουν το αναγνωστικό κοινό, να αναπτύξουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα στο έργο τους, να συνεχίζουν να εκπληρώνουν τελικώς την αποστολή τους, αν όχι μειώνοντας τους προϋπολογισμούς, πάντως χωρίς να τους αυξήσουν.

## **2. Κοινό των βιβλιοθηκών**

Το κοινό των βιβλιοθηκών μοιάζει να είναι ένας εύκολα προσδιορίσιμος παράγοντας, αν όχι αυτονόητος, όμως η πραγματικότητα άλλα αποδεικνύει. Το ερώτημα για το κοινό υποκινείται από την ανάγκη για τη μεγαλύτερη κατά το δυνατόν αξιοποίηση των πληροφοριακών πόρων και των, κατά συνέπεια, δαπανημένων χρημάτων. Προκειμένου αυτό να επιτύχει, χρειάζεται η ακριβής και σαφής γνώση περί ποιου αναγνωστικού κοινού πρόκειται.

Το δημογραφικό είναι ένα παραγνωρισμένο, αλλά σοβαρό θέμα των βιβλιοθηκών, διότι αποτελεί τον απώτερο σκοπό της χρηματοδότησης, άρα

---

3. Kingma and McClure (2015:65) και Σεμερτζάκη (2011).

και κεντρικό στοιχείο των μεθόδων αποτίμησης. Συνήθως στους χρήστες περιλαμβάνονται όσοι αυτοβούλως απευθύνονται στις βιβλιοθήκες, ενώ αγνοείται η μερίδα εκείνη που είναι και πολυπληθέστερη, οι ενδεχόμενοι χρήστες (οι non-users). Αυτή η κατηγορία πληθυσμού είτε υποτιμούν ή αγνοούν τις δυνατότητες και τις ευκαιρίες που θα μπορούσαν να έχουν χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες των βιβλιοθηκών.

Από έρευνες που έχουν γίνει και στη χώρα μας, φαίνεται ότι, ενώ το κοινό με εμπειρία στη χρήση των υπηρεσιών της τηρεί θετική στάση, η ίδια η βιβλιοθήκη δηλώνει αδυναμία να αναπτύξει πρωτοβουλίες επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, προβάλλοντας τις υπηρεσίες, τα πλεονεκτήματά της και τα δυνατά της στοιχεία<sup>4</sup>.

Εν δυνάμει κοινό των σύγχρονων επιστημονικών βιβλιοθηκών, εκτός από τους φοιτητές, ερευνητές και διδάσκοντες είναι<sup>5</sup>:

- Οι επενδυτές, άρα οι επιχειρήσεις της περιοχής,
- Οι κυβερνητικοί οργανισμοί,
- Οι προμηθευτές,
- Οι συνεργάτες,
- Οι οικονομικοί και παραγωγικοί αναλυτές,
- Ο τύπος,
- Οι βιβλιοθήκες της περιοχής,
- Οι μη κυβερνητικοί οργανισμοί, σχετικοί με τα θέματα του πανεπιστημίου.

Το κοινό των βιβλιοθηκών σήμερα κατέχει χαρακτηριστικά και δυνατότητες/ικανότητες καινοφανείς, όπως η απευθείας πρόσβασή του σε όγκους πληροφόρησης και γνώσης, χωρίς την παρέμβαση της βιβλιοθήκης, αν η τελευταία αδυνατεί να εκπληρώσει την αποστολή της. Οι πηγές ανοικτής πρόσβασης, όπως το google, τα περιοδικά ανοικτής πρόσβασης (open access e-journals), οι υπηρεσίες ανοικτής επιστήμης (open science) κ.λπ. φαίνεται να μπορούν να αντικαταστήσουν τις βιβλιοθήκες στους ρόλους τους

4. Κατσιρίκου (2009).

5. Βλέπε και Applehans (1999).

ή τουλάχιστον να καλύψουν κατά ένα μέρος το κενό τους, παρόλο που δεν πετυχαίνουν το στόχο τους, για ποιοτικούς κυρίως λόγους.

Από την άλλη, το αναγνωστικό κοινό είναι εξοικειωμένο με τεχνολογίες κινητής επικοινωνίας, ipad, iphone, tablet κ.λπ. και προτιμούν την πρόσβαση μέσω αυτών των συσκευών και την παραλαβή πληροφόρησης και γνώσης από αυτές, δηλαδή απαιτούν τη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών που υποστηρίζονται από τους οργανισμούς-βιβλιοθήκες με εκείνες του εξωτερικού χώρου. Έτσι εξυπηρετούν μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και της υπηρεσίας προσωπικής συζήτησης τους αναγνώστες, περισσότερο σε θέματα ερευνητικής στρατηγικής παρά σε απάντηση αιτημάτων πληροφόρησης.

Ως συνέπεια, καταγράφεται η ανάγκη στενής συνεργασίας τελικών χρηστών και βιβλιοθήκης, ούτως ώστε το αποτέλεσμα της πολιτικής και της στρατηγικής στην πρόσβαση στη γνώση και την πληροφορία να αποβεί επωφελές και για τους δύο πυλώνες. Διότι ακόμη και η απευθείας ανεξάρτητη πρόσβαση των χρηστών στις εμπορικές ή μη πηγές πληροφόρησης δημιουργεί περαιτέρω θέματα χρόνου, πόρων και ανθρώπινου δυναμικού στην αλυσίδα της αποτελεσματικής και αποδοτικής διαδικασίας πληροφόρησης, αφού οι μεθοδολογίες ανήκουν στη βιβλιοθήκη.

Οι βιβλιοθήκες έχουν προχωρήσει σε διαδικασίες αποτίμησης των αναγκών των αναγνωστών και της ικανοποίησής τους, ούτως ώστε να προβαίνουν σε διαδικασίες βελτίωσης, κατά το δυνατόν.

Η πρόκληση αφορά και το προσωπικό των βιβλιοθηκών, να στραφεί στην ανοικτή επικοινωνία με το αναγνωστικό κοινό και να ενθαρρύνει την αλληλεπίδραση μεταξύ τους. Το προσωπικό χρειάζεται να εστιάσει στη συμβουλευτική για τη στρατηγική της αναζήτησης και επιλογής της «καλύτερης» λύσης, σε ένα θέμα που απαιτεί πληροφόρηση, αντί να επιμείνεται στην παροχή υπάρχουσας πληροφόρησης.

### **3. Οικονομία βασισμένη στη γνώση και προστιθέμενη αξία**

Ότι η γνώση παράγει προστιθέμενη αξία και αποτελεί παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης επιβεβαιώνεται από την έμφαση που δίνεται από τον

επιχειρηματικό κόσμο, εδώ και μια 20ετία τουλάχιστον, στην οικονομία της γνώσης.

*«Η γνώση είναι τώρα ένας κρίσιμος παράγοντας υποστήλωσης της οικονομικής ανάπτυξης. Τα παραγόμενα αγαθά και οι υπηρεσίες υψηλής αξίας βελτιώνουν την οικονομική απόδοση και ενισχύουν τη θέση στο διεθνή ανταγωνισμό... η αύξηση των άυλων επενδύσεων που είναι δύσκολο να μετρηθούν... έχει γίνει ένα μεγάλο θέμα για τις εταιρείες και τις Κυβερνήσεις.»* (Paye, 1996).

*«...Μετατοπιζόμαστε πάρα πολύ προς την οικονομία τη βασισμένη στη γνώση, και ο κατάλληλος υπολογισμός και η μέτρηση των περιουσιακών στοιχείων που δημιουργούν αξία είναι κρίσιμος για την οικονομία αυτή. Πρόκειται για το κύριο θεμέλιο ώστε η οικονομία μας να προχωρήσει<sup>6</sup>.»*

*«Το πνευματικό κεφάλαιο είναι κάτι που δεν μπορείς να δεις, δεν μπορείς να αγγίξεις και που επιπλέον σε κάνει πλούσιο.»* (Stewart, 1994).

Η βιβλιοθήκη βρίσκεται στην καρδιά της μάθησης και η μάθηση, όπως εξελίσσονται τα διεθνή κοινωνικοοικονομικά πράγματα, είναι η καρδιά όλων των λειτουργιών και υπηρεσιών ενός οργανισμού. Το περιβάλλον των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών ως οργανισμών μάθησης δεν είναι νέο. Αυτό που είναι διαφορετικό σήμερα είναι η διευρυμένη έμφαση που δίνεται στη σπουδαιότητα της βιβλιοθήκης ως οργανισμού μάθησης και η εμφάνιση του διδακτικού ρόλου σε κάθε είδος βιβλιοθήκης.

Και πράγματι στη βιβλιογραφία, μεταξύ άλλων, καταγράφεται ότι οι πιο παραγωγικοί επαγγελματίες είναι εκείνοι που έχουν μεγαλύτερη πρόσβαση και χρησιμοποιούν περισσότερο τις πηγές πληροφόρησης, ενώ δίνονται και τα κριτήρια μέτρησης απόδοσης της επένδυσης για τον οργανισμό, που είναι<sup>7</sup>:

- ο χρόνος που εξοικονομείται, πολλαπλασιασμένος με το μισθό,
- η βιομηχανική παραγωγικότητα,

6. S. Wallman, στο Marsha Hamilton: "Managing the company mind", *Washington Post*, 18.8.1996.

7. Όπως αποδελτιώνονται από την Oakleaf (2010).



- ο μειωμένος κύκλος ζωής του προϊόντος,
- το μειωμένο κόστος εξαρτημάτων,
- η εξοικονόμηση εργασίας,
- η βελτίωση της ποιότητας,
- οι αυξημένες πωλήσεις,
- η ταχύτερη αντίδραση στις απειλές,
- η απόδοση στην αξία των μετοχών,
- η αξία της ανάγνωσης,
- οι απαιτήσεις για μεγαλύτερο χρόνο αναζήτησης πληροφοριών,
- η μείωση του κινδύνου άσχετης ή ακατάλληλης πληροφόρησης.

Το ότι οι υπηρεσίες και οι ρουτίνες των βιβλιοθηκών παράγουν προστιθέμενη αξία είναι αδιαμφισβήτητο. Εν συντομία θα παραθέσω Υπηρεσίες Προστιθέμενης αξίας που προσφέρουν οι βιβλιοθήκες-μέλη του ΔΙΟΒΙ.

#### *Τράπεζα της Ελλάδος*

Η Βιβλιοθήκη εκδίδει το μηνιαίο ηλεκτρονικό περιοδικό «*Βιβλιογραφία*». Κάθε τεύχος επικεντρώνεται σε ένα θέμα, που επιλέγεται ανάλογα με την τρέχουσα οικονομική επικαιρότητα και συγκεντρώνει βιβλιογραφικές αναφορές από την έντυπη και ηλεκτρονική συλλογή της Βιβλιοθήκης. Τα τρέχοντα τεύχη δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της Βιβλιοθήκης, διανέμονται εσωτερικά στον οργανισμό με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, καθώς και σε λίστες αποδεκτών από αυτές των ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών.

#### *ΚΕΠΕ*

Η εξειδικευμένη πληροφόρηση που λαμβάνει η Βιβλιοθήκη από τις πηγές: OECD direct: New publications, OECD Development Centre Newsletter, World Bank Group: Doing Business, όπως έρευνες, δεδομένα και δείκτες από διάφορες πηγές π.χ. NBG-Emerging Markets Research/Macroeconomic & Financial Indicators Update προωθείται

στους ερευνητές του Οργανισμού, ταξινομημένη κατά τους εξής βασικούς τομείς:

- Μακροοικονομική ανάλυση και προβλέψεις
- Δημοσιονομική και νομισματική πολιτική
- Ανθρώπινοι πόροι και κοινωνικές πολιτικές
- Αναπτυξιακές πολιτικές και κλάδοι.

#### *Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών*

Δύο κέντρα εξειδικευμένης πληροφόρησης και τεκμηρίωσης:

1. Κέντρο Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έτος ίδρυσης 1992, μέλος του επίσημου Δικτύου ευρωπαϊκής πληροφόρησης Europe Direct,
2. Κέντρο Τεκμηρίωσης ΟΟΣΑ, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, έτος ίδρυσης 1997, επίσημος φορέας παρακαταθήκης των εκδόσεων του ΟΟΣΑ στην Ελλάδα.

Τα ανωτέρω Κέντρα:

- Παρέχουν στα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας και στο ευρύ κοινό εξειδικευμένη πληροφόρηση για τους αντίστοιχους οργανισμούς, τις πολιτικές, τα προγράμματα, τις πηγές πληροφόρησης, κ.λπ.
- Διαχέουν καθημερινά την ενημέρωση που λαμβάνουν σε ενδιαφερόμενα μέλη και συνεργαζόμενες μονάδες του ΟΠΑ, σε δίκτυα βιβλιοθηκών της Ελλάδας και του εξωτερικού και σε άλλες ομάδες-στόχους.
- Οργανώνουν εκπαιδευτικές παρουσιάσεις για τους φοιτητές του ΟΠΑ σε συνεργασία με διδάσκοντες στα πλαίσια του προγράμματος πληροφοριακής παιδείας της Βιβλιοθήκης για ευρωπαϊκά, οικονομικά και στατιστικά θέματα.
- Οργανώνουν επίσης ενημερωτικές παρουσιάσεις για ομάδες επισκεπτών στο ΟΠΑ, όπως σχολεία και εκπαιδευτικούς, επισκέπτες από το εξωτερικό, κ.λπ.

### *Πανεπιστήμιο Πειραιώς*

- Δημιουργία, υποστήριξη και εμπλουτισμός 3 αποθετηρίων:
  1. Το ιδρυματικό αποθετήριο *Διώνη* με τη γκρίζα βιβλιογραφία του Πανεπιστημίου και ενημερωτικό υλικό,
  2. Το αποθετήριο των Ελληνικών Κέντρων Ευρωπαϊκής Τεκμηρίωσης, *KETlib*, με μελέτες και δημοσιεύσεις ευρωπαϊκού ενδιαφέροντος, και
  3. Το ψηφιοποιημένο αρχείο του οικονομικού περιοδικού *ΣΠΟΥΔΑΙ* που εκδίδει το Πανεπιστήμιο από το 1950.
- Παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης στο κοινό που της απευθύνεται.
- Οργάνωση εκπαιδευτικών εισηγήσεων πληροφοριακής παιδείας στους πρωτοετείς μεταπτυχιακούς και προπτυχιακούς φοιτητές.

### *Βιβλιοθήκη Χαροκόπειου Πανεπιστημίου*

Στρατηγική επικοινωνίας της Βιβλιοθήκης προς κάθε αναγνώστη που της απευθύνει κάποιο αίτημα, είτε είναι μέλος του Πανεπιστημίου ή όχι.

Η βιβλιοθήκη εφαρμόζει προσωποποιημένη και εξειδικευμένη πληροφόρηση χρησιμοποιώντας ποικίλα μέσα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο ή αποκρινόμενη στα προφορικά αιτήματα πραγματικού χρόνου.

### *Βιβλιοθήκη Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς*

1. Χρήση των πηγών πληροφόρησης της Βιβλιοθήκης ΠΙΟΠ από το ίδιο το Ίδρυμα, στα ερευνητικά και εκπαιδευτικά προγράμματα, από τον Όμιλο Πειραιώς, για ατομική και επαγγελματική ανάπτυξη και δια βίου μάθηση, καθώς και από ερευνητές, φοιτητές. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι η αναζήτηση στο δημόσιο κατάλογο, OPAC, οι συνδρομές σε ηλεκτρονικά περιοδικά, η επιτόπια μελέτη στο αναγνωστήριο, η απομακρυσμένη εξυπηρέτηση χρηστών, μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail και η τρέχουσα ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας [www.piorp.gr](http://www.piorp.gr).

2. Λειτουργία παιδικού τμήματος (2014) και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για σχολικές τάξεις που παρέχονται δωρεάν.
3. Οργάνωση εκδηλώσεων μεγάλης εμβέλειας σε συνεργασία με άλλους φορείς (π.χ. Παγκόσμια Ημέρα παιδικού βιβλίου, Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος, Διαγωνισμός συγγραφής παιδικών βιβλίων, κ.τλ.).

#### **4. Οικονομική διάσταση των υπηρεσιών: η αξία/αξιοποίηση πηγών και πόρων**

Οι βιβλιοθήκες παρέχουν την πλειονότητα των υπηρεσιών τους δωρεάν, εκτός από εξειδικευμένες ακριβές υπηρεσίες, μετά από απόφαση του οργανισμού. Τέτοιες υπηρεσίες είναι ο διαδανεισμός και η παράδοση υλικού, τα εκπαιδευτικά προγράμματα, η παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης, ακόμη η αναπαραγωγή κάποιων σελίδων σε φωτοτυπικό ή/και εκτυπωτή και, σπάνια, η πληρωμή ετήσιας συνδρομής στη βιβλιοθήκη ως μέλους.

Οι βιβλιοθήκες δεν μετρούν την *Τιμή* ως παράγοντα της δράσης τους. Μετρούν όμως το κόστος παροχής υπηρεσιών, προμήθειας πηγών, υποδομών και λειτουργίας του φυσικού και ιδεατού χώρου και παρόμοια στοιχεία. Η οικονομική διάσταση της σκέψης των βιβλιοθηκών επικεντρώνεται στην προσπάθεια της μεγαλύτερης κατά το δυνατόν αξιοποίησης των πληροφοριακών πηγών, αλλά και άριστης εκμετάλλευσης των υπηρεσιών.

Η βιβλιοθήκη προσφέρει κοινωνικό αγαθό, πράγμα ασυμβίβαστο προς την επιχειρηματικότητα, άρα και την κερδοφόρα τιμολόγηση των υπηρεσιών αυτών, παρόλο που από την πλευρά των χρηστών υπάρχει και το κόστος των υποδομών, κατά την απολαβή των υπηρεσιών, όπως του υπολογιστή, του εκτυπωτή, της ηλεκτρονικής δικτύωσης, του κτηρίου, που ασφαλώς δεν εισπράττεται. Η αξία του δημόσιου αγαθού περιλαμβάνει την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική αξία<sup>8</sup>:

---

8. Kingma and McClure (2015:68-69).

- Η οικονομική αξία είναι η τιμή της πρόσβασης στις πηγές από έναν χρήστη. Δηλαδή, πρόκειται για το ποσό που είναι πρόθυμος να πληρώσει για την υπηρεσία αυτή, αν θα έπρεπε να την αγοράσει. Οι χρήστες μπορούν να υπολογίσουν τι έχουν εξοικονομήσει σε χρήμα και χρόνο ή σε χρήμα που εκφράζεται σε χρόνο ή το αντίστροφο, με την υπηρεσία αυτή της βιβλιοθήκης, αν δεν την είχαν.
- Η περιβαλλοντική αξία της βιβλιοθήκης περιλαμβάνει τους πόρους που εξοικονομούνται από την απομακρυσμένη πρόσβαση στις πηγές της βιβλιοθήκης. Παραπέμπει στην πράσινη βιβλιοθήκη που συμβάλλει στην περιβαλλοντική προστασία, αφού η ανοικτή πρόσβαση ή η κινητή πρόσβαση αποτρέπει τη φωτοτυπική αναπαραγωγή και την οδήγηση μέχρι τον φυσικό χώρο της βιβλιοθήκης.
- Η κοινωνική αξία είναι η δυσκολότερη διάσταση για να μετρηθεί. Είναι η αξία που προκύπτει για τον οργανισμό από την ύπαρξη μιας σπουδαίας βιβλιοθήκης, όπως από έναν κορυφαίο, διεθνώς αναγνωρισμένο ερευνητή ή από ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα σπουδών κ.λπ. Είναι η ιδέα του brand name, που δημιουργεί οφέλη και πλεονεκτήματα.

Στη βιβλιογραφία καταγράφονται προσπάθειες κοστολόγησης των υπηρεσιών, με ποσοτικές οικονομικές και ποιοτικές μεθοδολογίες, όπου ορίζονται τα κόστη και οι αξίες των επιμέρους υπηρεσιών και προϊόντων, των υποδομών και του ανθρώπινου δυναμικού, για να εξαχθεί, εξ αυτών, η απόδοση των επενδύσεων<sup>9</sup>.

Η απόδοση των επενδύσεων ορίζεται με τη σύγκριση του συνολικού κόστους παραγωγής προς την αξία του για τους χρήστες. Και η αξία καθορίζεται από την εξοικονόμηση χρόνου και προσπάθειας, όταν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, για να έχουν κάποιο

---

9. U.S. Department of Energy: "Value of the Energy database". King Research Inc, National technical information center, March 1, 1982, 81σ. Αποδελτιώνεται από τους Zachert και Williams (1992: 228-9). Επίσης, Kaufman (2008) και Kingma and McClure (2015).

αποτέλεσμα. Η εξοικονόμηση χρόνου και προσπάθειας προκύπτει από έρευνα που διεξάγει η βιβλιοθήκη και στην οποία απαντούν οι ίδιοι οι χρήστες.

Η αξία αντικατοπτρίζεται στην επίδραση των υπηρεσιών, όπως αυτή καταγράφεται στα αποτελέσματα του απολογισμού των οργανισμών. Παραδείγματα είναι αυτά που σχετίζονται με<sup>10</sup>:

- την υποστήριξη της αποστολής του οργανισμού,
- τη βελτιωμένη απόδοση των φοιτητών στις σπουδές τους, σε συσχέτιση με τις συλλογές και τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης,
- τη βελτιωμένη επίδοση των διδασκόντων στη διδασκαλία, στην έρευνα και στις άλλες επαγγελματικές αρμοδιότητες,
- την αποτίμηση του έργου του οργανισμού ή τμήματος αυτού,
- την απόδοση μιας επένδυσης ενός οργανισμού, σε συνδυασμό με την πληροφόρηση που αποκόμισε από τη βιβλιοθήκη,
- τα επιχειρηματικά αποτελέσματα που απορρέουν από την εφαρμογή της γνώσης,
- την απήχηση που έχουν οι δραστηριότητες του χρήστη στο κοινωνικό σύνολο, στον οργανισμό, άρα και στο κύρος της βιβλιοθήκης, καθώς επίσης και
- κοινωνικά και επαγγελματικά κριτήρια.

Ένα κριτήριο μέτρησης του κέρδους που έχει κριθεί στην πράξη είναι ο χρόνος των εργαζομένων, όπως και των ερευνητών, για την επίτευξη ενός αποτελέσματος που εξοικονομείται από τη χρήση της βιβλιοθήκης<sup>11</sup>.

Πάντως, γενικότερα μιλώντας, η βιβλιοθήκη θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως επενδυτικό κεφάλαιο και όχι ως ένα σπάταλο κέντρο, από τον οργανισμό στον οποίο ανήκει.

10. Βλέπε και Kingma and McClure (2015:66).

11. Manning, Helen (1983): "Application of Data from a user survey". Στο *Online Age: assessment and Decisions*. Collected papers presented at the 12<sup>th</sup> ASIS Mid-Year Meeting. ASIS, 2-3. Αποδελτιώνεται από τους Zachert και Williams (1992: 228-9).

Η υποστήριξη του οργανισμού και η αναγνώριση της αξίας της βιβλιοθήκης συντελούν στην αύξηση των οικονομικών παροχών που βοηθούν στην περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης<sup>12</sup>.

## 5. Προοπτικές

Η ημερίδα αποτελεί μια μορφή δημοσιοποίησης και επικοινωνίας με εκπροσώπους του ενδεχόμενου κοινού μας, με σκοπό:

- Να θίξουμε ακροθιγώς τι μπορούμε, ως βιβλιοθήκες, να παράσχουμε στο αναγνωστικό κοινό·
- Να ακούσουμε τις ανάγκες και τις απόψεις των χρηστών μας·
- Να δούμε πώς αμφίδρομα να επωφεληθούμε, βελτιώνοντας τις υπηρεσίες μας και διευρύνοντας τις πηγές μας.

Οι εξελίξεις τρέχουν και οι ευκαιρίες δεν περιμένουν. Σε αυτό το ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, οι ερευνητές συνεχίζουν να χρειάζονται υποστήριξη και καθοδήγηση από τους επαγγελματίες της πληροφόρησης στην πλοήγηση, στις πηγές ανοικτής πρόσβασης και στην ανάπτυξη και διάδοση των εκπαιδευτικών πόρων ανοικτής πρόσβασης (Open Educational Resources-OER π.χ. εκπαιδευτικό υλικό, βιβλιογραφίες πλήρους κειμένου, λογισμικά και συστήματα δημιουργίας, διαχείρισης, αναζήτησης περιεχομένου, πηγές υλοποίησης, π.χ. άδειες πνευματικής ιδιοκτησίας, αρχές σχεδιασμού κ.ά.).

Ένας νέος ρόλος των βιβλιοθηκονόμων είναι η συμμετοχή τους σε ερευνητικά έργα με τους ερευνητές, παρέχοντας συμπληρωματικές οδηγίες και παραδείγματα για τα μαθήματα, online tutorials και μαθήματα για την οργάνωση μιας έρευνας, την αναζήτηση εξειδικευμένων πηγών, συνήθως πολλαπλών θεματικών ενοτήτων, την ανάπτυξη πληροφοριακών δεξιοτήτων και τη συγγραφή του ερευνητικού άρθρου<sup>13</sup>.

12. Σεμερτζάκη (2011).

13. Kobzina (2010).

Στο σημείο αυτό εισβάλλουν οι ιδέες συνεργατικής δράσης και ανάπτυξης συλλογής μεταξύ συγγενών βιβλιοθηκών, οι ιδέες δημιουργίας κοινοπραξιών και συμμαχιών, για εξοικονόμηση ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων, χρόνου και κόστους των αναγνωστών.

Οι βιβλιοθήκες απ' αιώνων επιδιώκουν και δημιουργούν συνεργασίες, συμμαχίες, συνέργειες μεταξύ τους, σε επίπεδο αρχικά λειτουργιών, κατόπιν και πηγών, σήμερα όμως, και με δεδομένη τη διεθνή οικονομική κατάσταση, οι συνέργειες εκτείνονται πέραν των λειτουργικών και σε στρατηγικές συμμαχίες, με ωφέλεια από τη συλλογική εμπειρία, κοινή ανάληψη ρίσκου, δέσμευση στον καταμερισμό των αποτελεσμάτων, ειδικά της αποτυχίας, ενώ ο κατάλογος των εταίρων έχει διευρυνθεί με τα ακαδημαϊκά τμήματα, τους συγγενείς θεματικά επαγγελματικούς οργανισμούς και φορείς, τους εκδότες, τους παρόχους πηγών πληροφόρησης και γνώσης κ.ά.

Οι βιβλιοθήκες σήμερα, όπως ο οργανισμός μάθησης, έχουν ανάγκη την αλληλεπίδραση μεταξύ διαφορετικών οργανισμών, με τους προμηθευτές, με τους αναγνώστες ή με τις συγγενείς τους βιβλιοθήκες που συγκροτούν τις κοινοπραξίες. Η οργανωσιακή μάθηση εξαρτάται και από τα ίδια τα άτομα, από τις δεξιότητες, τις στάσεις και τις δεσμεύσεις τους ως προς τη δική τους μάθηση που διευρύνει τις ικανότητές τους και οδηγεί συνθετικά στο περιβάλλον που ενθαρρύνει την ανάπτυξη όλων των μελών και την επίτευξη των κοινών στόχων.

Η συνεργασία μεταξύ των οργανισμών είναι το μέσον της προόδου. Η μακρά εμπειρία της συνεργασίας σε έρευνα και ανάπτυξη μεταξύ των οργανισμών έχει παρουσιάσει ευκαιρίες για μάθηση και για μεταφορά γνώσης. Όμως, τέτοιες εξελίξεις λαμβάνουν χώρα σε οργανισμούς ικανούς να ξεπεράσουν τα ενδεχόμενα εμπόδια και να δημιουργήσουν τα κατάλληλα περιβάλλοντα.

Η διεθνής εμπειρία έχει δείξει τη δυναμική και τα ποικίλα πλεονεκτήματα της συνεργασίας των βιβλιοθηκών που βασίζονται στη συμπληρωματικότητα, στην εξειδίκευση και στην αξιοποίηση των ισχυρών στοιχείων κάθε οργανισμού-εταίρου. Η ιδεατή οργάνωση αναλύει εξαντλητικά και παραστατικά τις δομές και τις λειτουργίες. Προϋπόθεση είναι η αναδιάρ-



θρωση των βιβλιοθηκών σε οργανισμούς μάθησης, για την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών αλλά και του προσωπικού.

Στην περίπτωση των βιβλιοθηκών, η ιδέα αυτή έλκει αναγνώστες προσωπικό και διοικητικούς. Έχουν πολλούς λόγους οι βιβλιοθήκες σήμερα να αγωνίζονται και για την επιβίωσή τους και για την υπεροχή τους. Πρέπει να πείσουν για την ικανότητα, δυνατότητα, αρμοδιότητα, καταλληλότητα, αρτιότητα, ποιότητά τους. Προκειμένου να επιβιώσει ένας οργανισμός, πρέπει να επιτυγχάνει την υπεροχή και για να επιτυγχάνει την υπεροχή θα πρέπει να αυξάνει τις ευκαιρίες επιβίωσης.

Για να επιτευχθεί όμως η μεταβολή της υπάρχουσας οργάνωσης σε μαθησιακή, θα πρέπει και οι βιβλιοθηκονόμοι να αντιμετωπίσουν τους εαυτούς τους περισσότερο ως αποφασίζοντες και λιγότερο ως πρακτικούς επαγγελματίες.

Οι βιβλιοθήκες χρειάζεται να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό για τις υπηρεσίες, τις νέες τεχνολογίες, τις μεταβαλλόμενες προσδοκίες των αναγνωστών, τις μεταβαλλόμενες αξίες στο χώρο εργασίας και τις προκλήσεις του οργανισμού στον οποίο ανήκουν.

Έχει αποδειχθεί διεθνώς ότι τα δίκτυα και οι συνεργασίες μπορούν να απαντήσουν στις διαφαινόμενες δυσκολίες λειτουργίας και οργάνωσης, διευκολύνοντας την επιβίωση με την ενίσχυση της υπεροχής. Η ανάγκη για τις βιβλιοθήκες της χώρας μας είναι ακόμα πιο επιτακτική.

## Βιβλιογραφία

- Aabo, Svanhild (2009), "Libraries and return on investment (ROI): a meta-analysis". *New Library World*, 110(7/8), 311-324.
- ACRL Research Planning and Review Committee (2014), "Top trends in academic libraries. A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education". *College & Research Libraries News*, June 2014 <http://crln.acrl.org/content/75/6/294.full.pdf+html?sid=b6b62416-2863-450d-91f4-3278948f0d02>

- Applehans, Wayne et al. (1999), *Managing knowledge: a practical web-based approach*. Boston: Addison-Wesley.
- Council of Chief Librarians, "2013–2014 Action Plan," <http://www.cclccc.org/documents/2013/CCL-2013–2015-ActionPlan.pdf>
- Crawford, Walt και Gorman, Michael (1995), *Future Libraries: Dreams, Madness and Reality*. ALA, Chicago.
- Kaufman, Paula T. (2008), "The Library as strategic investment: results of the Illinois return on investment study". *LIBER Quarterly*, 18(3/4), 424-36.
- Kingma, Bruce and Kathleen McClure (2015), *Lib-Value: Values, Outcomes, and Return on Investment of Academic Libraries*, Phase III: ROI of the Syracuse University Library. College and Research Libraries, January, 63-80.
- Kobzina, Norma G. (2010), "A faculty-librarian partnership: a unique opportunity for course integration". *Journal of library administration*, 50: 293- 314.
- Mays, Regina and Carol Tenopir and Paula Kaufman (2010), *Lib-Value: measuring value and Return on Investment of Academic Libraries*. Research Library issues, RLI 271.
- Oakleaf, Megan (2010), *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*. Association of College and Research Libraries (ACRL)/American Library Association.
- Paye, Jean-Claude (1996), "Strategies for a Learning Society". *OECD Observer*, 199, 4-6, June/July.
- Radford, Marie L. and Pamela Snelson (2008), *Academic library research: perspectives and current trends*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Rowley, Jennifer (2011), *Being an information innovator*. London: Facet publishing.
- Stewart, T. (1994), "Your company's most valuable asset: Intellectual capital". *Fortune*, 3 October 1994, pp. 28-33.

- Wilson, Thomas C (1998), *The Systems Librarian: designing roles defining skills*. Chicago: American Library Association.
- Zachert, Martha Jane and Robert V. Williams (1992), “Marketing measures for information services”. Στο Cronin, Blaise (ed.) *The Marketing of Library and Information Services 2*. London: Aslib, the Association for Information Management.
- Κατσιρίκου, Ανθή (2008), “Το management των βιβλιοθηκών και η επίδραση του ανθρώπινου παράγοντα. Πώς αυτό διαμορφώνεται στην ελληνική πραγματικότητα”. Ιόνιο Πανεπιστήμιο, τμήμα Βιβλιοθηκονομίας-Αρχειονομίας. Διδακτορικό δίπλωμα στην Επιστήμη των Βιβλιοθηκών και της Πληροφόρησης.
- Κατσιρίκου, Ανθή (2009), “Οι Βιβλιοθήκες και το εν δυνάμει κοινό τους: Μέθοδοι επικοινωνίας και προσέλκυσης”. Διπλωματική εργασία, ΕΑΠ. Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση πολιτιστικών μονάδων.
- Σεμερτζάκη, Ε., “Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας των βιβλιοθηκών προς τους χρήστες”. ΤΕΙ Αθήνας, 16 Μαΐου 2011.